

# Humaniser la formation pour humaniser le soin... et inversement

Marie-Noëlle LOVENFOSSE

Déjà dans la rue avant la pandémie, les blouses blanches n'ont pas été épargnées par la crise du Covid. Les étudiant(e)s en Soins Infirmiers eux(elles) non plus ne seraient pas au mieux de leur forme et leur mal-être n'est pas récent. C'est ce qui a poussé la FINE<sup>1</sup> à organiser, le 27 novembre dernier, un webinaire intitulé « *Bien-être de nos étudiants : Où en est-on ?* » à l'occasion duquel **Jacinthe DANCOT**<sup>2</sup> a présenté les résultats d'une recherche scientifique dont l'objet est de questionner l'estime de soi des étudiant(e)s.

L'asbl FINE fédère des enseignants de l'enseignement supérieur, la promotion sociale et l'enseignement secondaire, donc différents niveaux et modèles de formation. Elle a pour objectif de promouvoir le développement permanent de la qualité de la formation en soins infirmiers en Belgique et en Europe et elle organise régulièrement des colloques portant sur des problématiques en lien avec celle-ci. C'est ce qu'explique **Sophie BREEDSTRAET**, directrice du secteur Santé de la Haute Ecole Vinci.

**Pourquoi vous être intéressé(e)s à cette question ?**

**Sophie BREEDSTRAET** : Les années précédentes, les sujets tournaient plutôt autour de l'échange de bonnes pratiques. Début 2020, nous avons choisi de réaliser un travail de fond sur un sujet concernant l'ensemble des étudiant(e)s et élèves qui ont fait ces choix d'études, car tou(te)s se plaignent des difficultés rencontrées sur les terrains professionnels. C'était donc avant la crise sanitaire actuelle, mais elle n'a évidemment rien arrangé, et il nous a semblé important de poursuivre notre démarche et de proposer ce webinaire.

**Qu'est-ce qui est particulièrement compliqué pour les infirmier(ère)s ?**

**SB** : Cette problématique d'accompagnement d'étudiant(e)s dans une pratique professionnelle lors des stages est valable pour toutes les formations, d'autant plus quand elles sont professionnalisantes, parce que le terrain n'est pas toujours prêt à les recevoir. Mais, comme le montre l'enquête réalisée par Jacinthe DANCOT (voir ci-après), la situation est particulièrement critique pour les étudiant(e)s et élèves infirmiers, pour plusieurs raisons.

Classiquement, un(e) étudiant(e) en stage a un maître de stage attribué. Ce n'est pas le cas pour les nôtres, qui vont, généralement être accompagné(e)s par des personnes différentes au sein d'équipes qui bougent beaucoup. Nous préparons nos étudiant(e)s aux stages, mais, une fois sur le terrain, ils(elles) sont plus ou moins bien accueilli(e)s en fonction du moment, de la charge de travail de l'équipe, du nombre de membres du personnel absents, etc. Ce ne sont pas des petites mains qui viennent travailler gratuitement. Ils(elles) ont, logiquement, le droit à l'erreur et doivent être bien encadré(e)s, mais ce n'est pas toujours le cas. L'enseignant(e) est la personne-relai, mais c'est aussi quelqu'un d'extérieur qui vient dans l'équipe. Comment lui(elle)-même est-il(elle) reçu(e) ? Cela va également avoir une influence sur l'accueil réservé au stagiaire.

**Existe-t-il parfois un décalage entre ce qu'on apprend à l'école et ce qu'on vit sur le terrain professionnel ?**

**SB** : Quand on donne cours à nos étudiant(e)s, on aborde de nouveaux concepts, de nouvelles théories de soins, alors que certaines équipes ne les ont pas encore adoptés sur le terrain et ne sont pas toujours prêtes à entendre les questions de l'étudiant(e) sur le sujet. Cela peut être compliqué et décevant pour nos jeunes. Il y a aussi tout le contexte sociétal. Avant le confinement, les blouses blanches étaient dans la rue. Le manque de considération dont le personnel soignant est victime n'est pas nouveau. J. DANCOT montre bien à quel point l'estime de soi des étudiant(e)s chute de manière importante au fil de leurs études. Nous mettons beaucoup d'énergie à

former des professionnel(le)s de santé. Ils(elles) ont beaucoup d'idéal au départ, puis sont déçu(e)s par le terrain, travaillent en moyenne 7 ans, puis quittent la profession.

**Que faire pour améliorer le partenariat écoles-terrain ?**

**SB** : Il est important qu'écoles et terrains professionnels se parlent et s'entendent. Sur le pôle Bruxelles, avec l'enseignement supérieur, nous avons mis en place une formation continue de praticiens formateurs pour un meilleur accompagnement des étudiant(e)s, en précisant les attendus, les compétences à développer, etc. Des évaluations à mi-stage permettent aux stagiaires de rebondir et de rectifier le tir si nécessaire. L'enseignant(e) se rend, bien sûr sur le terrain et rencontre l'équipe. Chaque année, le maître de formation pratique établit un bilan du stage dont il(elle) est titulaire. Il est communiqué à la coordination des stages et aux responsables de formation et des réunions bilans permettent de faire le tour de toutes les unités de l'hôpital pour voir si ça se passe bien ou pas. Les étudiant(e)s évaluent également les terrains de stages. A partir des éléments factuels mentionnés, on réfléchit à ce qui peut être mis en place. De la formation continuée est organisée en interne dans les hôpitaux et, régulièrement, nous sommes invités par les terrains professionnels pour expliquer les changements dans les programmes de formation, les dispositifs d'accompagnement, etc. Nous invitons aussi nos partenaires de stages dans les écoles. Mais on voit que tout cela ne suffit pas puisque les étudiant(e)s continuent à se plaindre.



Photo : Alexis Haulot

### Y-a-t-il aussi des choses à améliorer dans l'accompagnement des étudiants par les établissements scolaires ?

**SB** : A Vinci, nous mettons en place tout un processus d'accompagnement des étudiant(e)s. On les encourage à fonctionner entre eux(elles) avec les délégué(e)s d'année et les délégué(e)s du Conseil étudiant de la HE pour faire remonter les problèmes. On travaille aussi avec l'équipe pédagogique et le service d'accompagnement des étudiant(e)s. En cas de difficulté, on discute avec les personnes concernées. Des réunions sont organisées régulièrement et les étudiant(e)s peuvent toujours rencontrer les intervenantes sociales quand ils(elles) le souhaitent. Notre Service d'accompagnement à la réussite est également très présent. Un tout nouveau portail « Le couteau suisse<sup>3</sup> » a été créé pour aider les étudiant(e)s à garder le cap en mode confinement. Il s'agit essentiellement de leur permettre d'avoir facilement des informations pratiques et de les aider concrètement en cas de problèmes. Ils(elles) sont de plus en plus nombreux(ses) à se retrouver

dans des situations socio-économiques et/ou psychologiques difficiles. Nous avons mis en place une épicerie solidaire en partenariat avec l'UCLouvain, qui répond à un vrai besoin. Nous avons également engagé une psychologue pour pouvoir les aider. Par ailleurs, depuis peu, la Cocof<sup>4</sup> finance du temps de support psychologique pour les soignant(e)s. Nos professeur(e)s et étudiant(e)s stagiaires pouvant être considéré(e)s comme

tel(le)s, nous avons proposé un processus pour qu'ils(elles) puissent s'inscrire au centre de guidance de Woluwé-Ixelles et aller discuter en focus groupes ou individuellement des difficultés qu'ils(elles) rencontrent.

### La crise du covid a-t-elle accentué les difficultés des étudiant(e)s ?

**SB** : Elle permet, en tout cas, de les mettre en évidence. Avec FINE, nous avons tiré la sonnette d'alarme au printemps dernier parce que nos étudiant(e)s se faisaient sortir de stage les un(e)s après

les autres à cause de la pandémie, dont on ne savait pas encore grand-chose. Il était indispensable que formation et milieux professionnels s'entendent pour que nos étudiant(e)s puissent poursuivre leur apprentissage dans de bonnes conditions. Nous avons rédigé une charte, conclue entre milieux professionnels et milieux de formation (supérieur et secondaire, y compris les aide-soignant(e)s), précisant, par exemple, qu'il était indispensable de les équiper de tout le nécessaire de pro-

**"Il est important qu'écoles et terrains professionnels se parlent et s'entendent."**

tection, de continuer à les encadrer, etc. Par ailleurs, les étudiant(e)s font également entendre leur voix. Un groupe d'étudiant(e)s en soins infirmiers a créé, en mars 2019, le collec-

tif ARCA<sup>5</sup> (composé de délégué(e)s des différentes HE). Soutenu par de nombreux acteurs de la santé (dont Vinci), il se fait le porte-parole de jeunes déterminé(e)s et désireux(ses) de défendre la qualité de leurs études et la perspective d'exercer le métier qu'ils(elles) ont choisi, dans des conditions décentes.



Photo : Alexis Haulot

## Estime de soi : c'est pas la joie !

Jacinthe DANCOT a présenté, à l'occasion du webinaire organisé par FINE, des pistes de réflexion issues d'une thèse de doctorat en cours<sup>6</sup>. Comment la formation en Soins Infirmiers influence-t-elle l'estime de soi des étudiant(e)s, en particulier en lien avec le développement de leur compétence clinique ? Pour répondre à cette question, la chercheuse a recueilli des données qualitatives (notamment par le biais d'entretiens) et quantitatives auprès d'étudiant(e)s suivis pendant 3 ans. Si ces résultats sont provisoires et partiels, ils n'en restent pas moins interpellants.

### Qui je suis et qui je voudrais être

Chez le(la) jeune adulte, explique J. DANCOT, l'estime de soi intervient notamment dans l'action, l'auto-évaluation et les efforts réalisés en vue d'une réussite. Que sait-on de l'estime de soi des étudiant(e)s infirmier(ère)s, autrement dit que sait-on de la perception qu'ils(elles) ont de la différence entre qui ils(elles) sont et qui ils(elles) aimeraient être ? Il semblerait bien que cette estime de soi connaisse parfois une chute drastique pendant la formation initiale et influence le comportement professionnel des étudiant(e)s. Le modèle théorique retenu pour cette recherche est celui de **MRUK**. L'estime de soi y est décrite comme basée sur deux dimensions : le sentiment de valeur personnelle et le sentiment de compétence. La valeur personnelle est

issue des expériences antérieures d'intégration, d'acceptation ou de rejet. Le sentiment de compétence, lui, est issu des expériences antérieures de succès et d'échecs et de l'idée qu'on est capable de résoudre un certain nombre de problèmes dans des domaines importants pour soi. Selon ce modèle, il existe 4 profils d'estime de soi, en fonction de l'intensité du sentiment de valeur personnelle et du sentiment de compétence et de l'équilibre entre les deux. **MRUK** explique que l'estime de soi peut changer à certains moments qui la mettent à l'épreuve (il les appelle des « moments d'estime de soi »), par exemple quand on fait face à des défis importants qu'on parvient ou non à relever de manière satisfaisante. Ce sont généralement des moments stressants, comme lors d'une évaluation ou de l'intégration d'un nouvel environne-

ment, circonstances que les étudiant(e)s infirmier(ère)s sont amené(e)s à vivre régulièrement.

### Moments d'estime de soi

Ce qui est plutôt rassurant, c'est le fait que, de manière générale, les étudiant(e)s rapportent plus d'expériences positives que négatives à propos des stages. Cependant, les événements négatifs, même minoritaires, ont un impact plus important et durable sur l'estime de soi. Les étudiant(e)s soulignent les difficultés rencontrées en raison de leur statut. En toute logique, être étudiant(e) devrait signifier avoir droit à l'erreur, être là pour apprendre progressivement, se sentir utile, être accompagné(e) pour apprendre de nouvelles choses. Or, il se peut aussi que cela se traduise par n'être « que » étudiant(e), n'avoir droit ni à la parole ni



à l'erreur, ne pas exister dans l'équipe, ne pas avoir de nom, ne pas pouvoir faire de soins, être cantonné(e) aux « petites tâches ». Par ailleurs, qu'en est-il du « soi professionnel » ? Autrement dit : comment est-ce que je me vois en tant que futur infirmier(ère) ? La profession est-elle valorisée ou non par les professionnel(le)s en place, les enseignant(e)s, les proches, la société en général ? Est-ce que je me considère comme infirmier(ère) en progrès par mon auto-évaluation ou (surtout) grâce au regard posé sur moi ? Est-ce que je me sens utile dans mon action ou ai-je l'impression d'être « un boulet » voire « une merde » (sic), comme certain(e)s l'expriment ? La temporalité est également évoquée parmi les difficultés. Pour les stages ou la préparation des examens, les étudiant(e)s sont partagé(e)s entre prendre leur temps (notamment avec les patient(e)s) et se presser pour démontrer une certaine compétence. Le rythme des études et de l'alternance est très dur et la charge de travail est importante, ce qui peut influencer le sentiment de compétence ou de valeur parce que les étudiant(e)s craignent de ne pas arriver à faire tout ce qui leur est demandé. Ils(elles) ne sont plus dans leurs groupes sociaux habituels et se sentent progressivement exclu(e)s. Emotions et estime

de soi sont décrites comme faisant du yoyo en fonction des événements. Tous ces éléments influencent leur motivation et leur sentiment d'être ou non « fait(e) pour ça », ce qui est déterminant pour la suite de leur parcours.

### Cercle vertueux

Quels éléments vont influencer favorablement la motivation de l'étudiant(e) ? Bénéficier d'un accompagnement approprié montrant une certaine confiance à son égard, être valorisé(e), intégré(e) dans l'équipe, avoir des expériences de réussite, avoir un feedback constructif en cas d'échec, s'entendre formuler des attentes claires, stables, préalablement décrites : tout cela permet à l'étudiant(e) de vivre des expériences de sécurité, de plaisir, d'intérêt, d'utilité et d'entrer dans des comportements davantage proactifs. Il(elle) va oser prendre la parole, poser des questions, prendre des initiatives, se préparer en relisant ses cours avant d'aller en stage, etc. Cela va créer un cercle vertueux. A l'inverse, vivre des expériences déplaisantes va amener l'étudiant(e) à se sentir en insécurité et à adopter un comportement plus défensif ou réactif, ce qui va entraîner un cercle vicieux. Tout dépend aussi de l'interprétation que le(la) jeune fait de ce qu'il(elle) vit et celle-ci est fonction de l'estime de soi.

**"Emotions et estime de soi font du yoyo en fonction des événements".**

### Que pouvons-nous y faire ?

Dans ce système complexe ou de nombreux éléments interviennent, comment chacun(e) peut-il(elle) prendre sa part ? Les étudiant(e)s ont tout intérêt à devenir « agents » de leur formation en saisissant toutes les occasions d'apprentissage et de travail, en utilisant des ressources externes, en prenant soin d'eux(elles) et de leur estime de soi, en montrant des comportements positifs, en prenant distance pour ne pas mal interpréter un certain nombre de faits, en montrant leur motivation, en prenant des initiatives, en participant aux efforts des infirmier(ère)s en vue d'un changement, etc. Les écoles,

de leur côté, peuvent accompagner les étudiant(e)s dans ce qu'ils(elles) vivent en proposant écoute et soutien, en accompagnant la réception des résultats, en donnant la possibilité de poser des questions, en proposant des cours dynamiques et interactifs, en réfléchissant les rythmes et la charge de travail, en proposant des feedbacks constructifs des stages, en ayant des critères d'évaluation clairs, stables et partagés, en travaillant la prise de distance, la gestion des émotions, la prise d'initiatives, l'assertivité, etc. Les terrains de stage, eux, peuvent accueillir convenablement l'étudiant(e) et lui offrir une confiance raisonnée, la capacité de s'exercer, un accompagnement qui permette une autonomie progressive, en clarifiant les attentes mutuelles et en lui donnant une place dans l'équipe qui tienne compte de son niveau

et de son cursus, un endroit où il(elle) sent qu'il(elle) peut avoir son utilité et prendre des initiatives, le droit à l'erreur, à la lenteur, la possibilité d'exercer ce qui lui reste à apprendre, mais aussi ce qu'il(elle)

connait déjà. Les politiques et la société, quant à eux, peuvent valoriser la profession, améliorer son bien-être au travail et soutenir les jeunes. Les événements négatifs vécus en stage sont parfois liés à une très grande souffrance des équipes, incapables, en plus du reste, de prendre soin des étudiant(e)s. Il faut humaniser la formation pour humaniser le soin... et **inversement.**■

1 Fédération des enseignants en soins infirmiers Belgique-Gd Luxembourg

2 Coordinatrice de la Section Soins Infirmiers de la Haute Ecole Robert Schuman, responsable Finalité Pratique avancée et maître de conférences à la faculté de médecine, département des sciences de la santé publique biostatistique et méthodes de recherche à l'U-Liège

3 <http://moncousteausuisse.hevinci.be/>

4 Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale

5 Collectif représentant les étudiant(e)s du bachelier infirmier responsable de soins généraux de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

6 L'estime de soi des étudiants infirmiers : mais qu'est-ce que je peux y faire ? Pistes de réflexion issues d'une thèse de doctorat en cours. 815 étudiants de 4 institutions ont été suivis pendant 3 ans.